

COUR D'APPEL DE PARIS

Pôle 5 - Chambre 4

ARRET DU 03 DECEMBRE 2014

Numéro d'inscription au répertoire général : 12/15519

Décision déferée à la Cour : Jugement du 19 Juin 2012 -Tribunal de Grande Instance de PARIS - 1/4 social - RG n° 09/16180

APPELANTE :

[REDACTED]

association agréée en qualité d'organisation de consommateurs,

ayant son siège [...]

prise en la personne de son Président, Monsieur Alain BAZOT, domicilié en cette qualité audit siège,

représentée par : Me Chantal-rodene BODIN CASALIS, avocat au barreau de PARIS, toque : K0148

ayant pour avocat plaidant : Me Erkia NASRY, avocat au barreau de PARIS, toque : R07

INTIMEE :

[REDACTED]

ayant son siège [...]

prise en la personne de ses représentants légaux domiciliés en cette qualité audit siège

représentée par : Me Nadia BOUZIDI-FABRE, avocat au barreau de PARIS, toque : B0515

ayant pour avocat plaidant : Me Yves COURSIN, avocat au barreau de PARIS, toque : C2186

COMPOSITION DE LA COUR :

L'affaire a été débattue le 22 Octobre 2014, en audience publique, devant la Cour composée de :

Madame Françoise COCCHIELLO, Présidente de chambre

Madame Irène LUC, Conseillère

Madame Claudette NICOLETIS, Conseillère, rédacteur

qui en ont délibéré,

Un rapport a été présenté à l'audience par Madame Françoise COCCHIELLO dans les conditions prévues par l'article 785 du Code de procédure civile,

Greffier, lors des débats : Madame Violaine PERRET

ARRET :

- contradictoire

- par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.

- signé par Madame Françoise COCCHIELLO, présidente et par Madame Violaine PERRET, greffière à laquelle la minute du présent arrêt a été remise par le magistrat signataire.

Par acte du 19 octobre 2009, l'association [REDACTED] - [REDACTED]) a assigné la SAS [REDACTED] devant le tribunal de grande instance de Paris pour que soient jugées abusives et illicites certaines clauses contenues dans les conditions générales d'abonnement de cette société et dans sa brochure tarifaire, dans les différentes versions 2009 à 2011 de ces documents, que soit ordonnée la suppression de ces clauses et que soit jugée illicite la pratique consistant à facturer systématiquement les 'prestations d'assistance téléphonique'.

Par un jugement du 19 juin 2012, le tribunal de grande instance de Paris a :

- déclaré sans objet les demandes relatives aux clauses figurant dans les conditions générales de vente de la société [REDACTED] et aux conditions tarifaires antérieures au 9 septembre 2011,

- débouté [REDACTED] de ses demandes concernant l'article 14.1 des conditions générales applicables à compter du 9 septembre 2011 et le coût d'appel du service d'assistance téléphonique mentionné dans la brochure tarifaire applicable à compter du 9 septembre 2011,

- débouté [REDACTED] de sa demande en cessation d'agissement illicite concernant le temps d'attente,

- débouté [REDACTED] de sa demande en dommages et intérêts,

- débouté les parties de leurs demandes formées en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile,

- laissé à la charge de chacune des parties les dépens qu'elle a exposés.

Le 16 août 2012 l'association [REDACTED] a interjeté appel de cette décision.

Vu les dernières conclusions, notifiées et déposées le 25 septembre 2014, par lesquelles l'association [REDACTED] demande à la cour de :

Aux visas des articles L. 411-1 , L. 421-1 et suivants, L. 120-1 et L. 121-1 et suivants, L. 216-1 et L. 211-1 et suivants, L. 132-1 et suivants et R. 132-1 et suivants, L. 121-84-5 (dans sa version issue de la Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 et dans sa version issue de la Loi n°2011-525 du 17 mai 2011), L.113-5 du code de la consommation et 1382 du code civil,

- déclarer l'association [REDACTED] recevable et bien fondée en son appel,

En conséquence,

- réformer le jugement du tribunal de grande instance de Paris en date du 19 juin 2012 dans l'ensemble de ses dispositions,

Statuant à nouveau

- dire et juger illicites :

- l'article 12.1 des conditions générales d'abonnement de la société [REDACTED] version 1er février 2009,

- l'article 13.1 des conditions générales d'abonnement de la société [REDACTED] version 1er janvier et 1er octobre 2010,

- l'article 14.1 des conditions générales d'abonnement de la société [REDACTED] version 28 décembre 2010,
- l'article 14.1 des conditions générales d'abonnement du forfait [REDACTED] version 9 septembre 2011,
- l'article 12.1 des conditions générales d'abonnement du forfait [REDACTED] version 2 septembre 2014,
- la ligne intitulée 'prestation d'assistance téléphonique' de la brochure tarifaire de ce prestataire, versions 1er février 2009, 1er janvier, 1er mars et 1er octobre 2010,
- la ligne intitulée 'prestation d'assistance téléphonique' de la brochure tarifaire de ce prestataire relative au forfait [REDACTED] versions 28 décembre 2010 et 7 avril 2011,
- la brochure tarifaire de ce prestataire relative au forfait [REDACTED] versions 28 décembre 2010 et 7 avril 2011,
- la ligne intitulée 'service client' de la fiche d'information standardisée relative à l'offre FREEBOX CRYSTAL version 2 septembre 2014 et la ligne assistance par télécopie de la brochure tarifaire [REDACTED] version 2 septembre 2014,

En conséquence,

- déclarer ces clauses inopposables aux consommateurs clients de la société [REDACTED],
- ordonner la suppression de ces clauses dans les documents contractuels en vigueur dans les huit jours à compter de la signification de la décision à intervenir, sous peine d'une astreinte de 50 000 euro par jour de retard constaté,
- dire et juger illicite la pratique de la société [REDACTED] consistant à facturer systématiquement ses 'prestations d'assistance' téléphonique,
- ordonner la cessation de cette pratique dans les huit jours à compter de la signification de l'arrêt à intervenir, sous peine d'une astreinte de 50 000 euro par jour de retard constaté,
- dire et juger illicite la pratique de la société [REDACTED] consistant à facturer des 'coûts de connexion' en sus du coût des communications téléphoniques lorsque ses clients titulaires d'un abonnement [REDACTED] appellent, depuis son réseau, sa hotline,
- ordonner la cessation de cette pratique dans les huit jours à compter de la signification de l'arrêt à intervenir, sous peine d'une astreinte de 50 000 euro par jour de retard constaté,

- dire et juger que la société [REDACTED] met en oeuvre une pratique commerciale trompeuse en annonçant faussement la gratuité du temps d'attente des appels à sa hotline,

- ordonner la cessation de la pratique dénoncée dans les huit jours à compter de la signification de l'arrêt à intervenir, sous peine d'une astreinte de 50 000 euro par jour de retard constaté,

- condamner la société [REDACTED] à la publication d'un communiqué judiciaire relatif à l'arrêt à intervenir dans les journaux Le Monde, Libération et Le Parisien aux frais de la défenderesse, et à concurrence de 10 000 euro par insertion,

- dire que le communiqué judiciaire à publier sera le suivant :

« COMMUNIQUÉ JUDICIAIRE

A la demande de l'association [REDACTED] par arrêt en date du ', la Cour d'appel de Paris a déclaré que la société [REDACTED] a mis en 'uvre diverses pratiques illégales, en l'espèce:

- en annonçant la gratuité du temps d'attente de sa hotline téléphonique alors que celui-ci était en réalité facturé,

- en facturant à ses clients des « prestations d'assistance » techniques sans préciser que celles provoquées par des dysfonctionnements imputables à cet opérateur ne pouvaient être

mises à la charge de ses clients,

- en facturant à ses clients titulaires d'un abonnement [REDACTED] les communications téléphoniques passées depuis son réseau vers sa hotline.

La Cour d'Appel de Paris a également considéré comme illicites et abusives les clauses de :

- l'article 12.1 des Conditions Générales de Vente de la société [REDACTED] version 1er février 2009,

- de l'article 13.1 des Conditions Générales de Vente de la société [REDACTED] version 1er janvier et 1er octobre 2010,

- l'article 14.1 des Conditions Générales de Vente de la société [REDACTED] version 28 décembre 2010,

- l'article 14.1 des Conditions Générales de Vente du Forfait [REDACTED] de la société [REDACTED] version 7 avril 2011,
- L'article 14.1 des Conditions Générales d'Abonnement du Forfait [REDACTED] version 9 septembre 2011,
- L'article 12.1 des Conditions Générales d'Abonnement du Forfait [REDACTED] version 2 septembre 2014,
- la ligne intitulée « Prestation d'assistance téléphonique » de la Brochure Tarifaire de ce prestataire, versions 1er février 2009, 1er janvier, 1er mars et 1er octobre 2010,
- la ligne intitulée « Prestation d'assistance téléphonique » de la Brochure Tarifaire de ce prestataire relative au Forfait Freebox versions 28 décembre 2010 et 7 avril 2011,
- Brochure Tarifaire de ce prestataire relative au Forfait Freebox versions 28 décembre 2010 et 7 avril 2011,
- la ligne intitulée « Prestation d'assistance téléphonique » de la Brochure Tarifaire de ce prestataire relative au Forfait Freebox version 9 septembre 2011, - la ligne intitulée « Service Client » de la Fiche d'information Standardisée relative à [REDACTED] version 2 septembre 2014 et la ligne assistance par télécopie de la brochure tarifaire [REDACTED] 2 septembre 2014

La Cour a jugé que ces clauses sont inopposables aux consommateurs clients de la société [REDACTED], et en a ordonné la suppression dans les documents contractuels liant cet opérateur à ses abonnés.

Ce communiqué judiciaire est diffusé pour informer les consommateurs ».

- dire que ce texte devra être publié dans une taille de caractère qui ne soit pas inférieure à 12, et que l'intitulé devra apparaître en majuscules, en gras et en rouge,
- dire que cette publication devra intervenir dans un délai d'un mois à compter de la signification de l'arrêt à intervenir, sous peine d'une astreinte de 10 000 euro par jour de retard constaté,
- dire que ce communiqué judiciaire devra être publié en partie supérieur de la page d'accueil du site internet de la société [REDACTED] [REDACTED] aux frais de la défenderesse, et ce pendant un délai d'un mois minimum,
- dire que ce texte devra être publié dans une taille de caractère qui ne soit pas inférieure à 12, et que l'intitulé devra apparaître en majuscules, en gras et en rouge,
- dire que cette publication devra intervenir dans le délai d'un mois à compter de la signification de la décision à intervenir, sous peine d'une astreinte de 10 000 euro par

jour de retard constaté,

- condamner la société [REDACTED] à verser à l'[REDACTED] la somme de 100 000 euro en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif des consommateurs,

- condamner la société [REDACTED] à verser à l'association [REDACTED] la somme de 10 000 euro au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

En tout état de cause,

- débouter la société [REDACTED] de l'ensemble de ses demandes ,

- condamner la société [REDACTED] aux entiers dépens, dont le montant sera recouvré par Me BODIN CASALIS en application de l'article 699 du code de procédure civile.

Vu les dernières conclusions, notifiées et déposées le 13 octobre 2014, par lesquelles la société [REDACTED] demande à la cour de :

- juger les demandes de [REDACTED] - [REDACTED] tant irrecevables que mal fondées,

- les rejeter,

- juger que la société [REDACTED] a respecté les diverses dispositions légales applicables à ses dispositions contractuelles successives,

- juger qu'il n'y a pas lieu d'invalider lesdites dispositions contractuelles et tarifaires,

- juger que la société [REDACTED] ne s'est pas rendue coupable de pratiques illicites / trompeuses,

- juger que la société [REDACTED] a pris la décision commerciale de ne plus rien facturer à ses abonnés au titre de l'accès à son service d'assistance téléphonique actuellement accessible par le numéro 3244,

- juger que la société [REDACTED] prouve qu'elle ne facture plus rien à ce titre,

- juger que les demandes de publications et d'information présentées par [REDACTED] - [REDACTED] sont inutiles car les abonnés de la société [REDACTED] n'ont pas manqué de constater que l'assistance téléphonique est, depuis longue date, totalement gratuite,

- en tant que de besoin, donner acte à la société [REDACTED] de ce qu'elle est parfaitement prête à écrire à ses abonnés pour leur confirmer cette absence de facturation selon les

termes qu'elle déterminera,

- confirmer le jugement rendu le 19 juin 2012 par le tribunal de grande instance de Paris,

- condamner [REDACTED] - [REDACTED] à payer à la société [REDACTED] la somme de 10 000 euro au titre de l'article 700 du code de procédure civile, ainsi qu'à supporter la charge des dépens.

CELA ÉTANT EXPOSÉ, LA COUR,

Considérant que l'association [REDACTED] expose que son action est recevable sur le fondement des articles L. 421-1, L. 421-2 et L. 421-6 du code de la consommation ; que , lorsqu'il en est saisi, le juge doit se prononcer sur le caractère abusif des clauses qui ont été utilisées par le professionnel et doit faire interdiction d'en faire usage pour l'avenir, en raison de l'effet préventif de l'action en cessation prévue à l'article 7 de la Directive 93/13 du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ; que la Cour de justice de l'Union européenne considère que les actions de police contractuelle confiées aux associations de consommateurs en droit interne, ont deux objets un objet préventif visant à interdire, à l'avenir, l'usage de clauses abusives dans le contrat proposé par le professionnel dans la cause et un objet dissuasif visant à prévenir l'utilisation de ces clauses, en raison de la reconnaissance de leur caractère abusif ; que la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 a entendu mettre un terme à la jurisprudence ayant conduit le tribunal à déclarer l'action de l'association de consommateurs irrecevable ; que le législateur a modifié l'article L.421-6 du code de la consommation, afin d' assurer sa pleine effectivité à la protection des consommateurs contre l'insertion de clauses abusives ou illicites et en conséquence, le juge, saisi par une association de consommateurs agréée, doit prendre toutes mesures pour s'assurer que le consommateur ne soit pas lié par des clauses abusives et/ou illicites ; que la modification par la société [REDACTED] de ses documents contractuels en cours d'instance n'ôte en rien la recevabilité de l'action de [REDACTED], au contraire elle implique un travail de police contractuelle plus intense ; que la prétendue modification des conditions générales rendant, selon la société FREE, l'action de l'association de consommateurs sans objet, n'a en réalité pas été portée à la connaissance des abonnés de la société [REDACTED] de sorte que ces derniers se trouvent toujours liés par les anciennes conditions générales d'abonnement ;

Considérant que l'association soutient que, à la suite de l'entrée en vigueur, le 1er juin 2008, de la loi n° 2008 - 3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence, qui a introduit dans le code de la consommation l'article L. 121 - 84 - 5 faisant interdiction aux fournisseurs de services de communications électroniques de facturer leurs services d'assistance téléphonique par le biais de numéros de téléphones surtaxés et de facturer à leurs abonnés le temps d'attente lorsque ceux-ci appellent de son propre réseau téléphonique, la société [REDACTED] a modifié ses documents contractuels mais n'a pas respecté, dans la pratique, les nouvelles dispositions légales ; qu'ainsi la société [REDACTED] a continué à facturer à ses clients le temps d'attente avant la mise en relation effective avec un interlocuteur traitant sa demande au même tarif que ses 'prestations d'assistance téléphonique', soit 0,34 euro / minute ; que la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, entrée en vigueur le 20 mai 2011, est venue compléter l'alinéa 2 de l'article L. 121-84-5 du code de la consommation pour mettre fin à la pratique de la seule société [REDACTED] en matière d'assistance technique ; que les modifications apportées par l'intimée à ses documents contractuels à compter du 9 septembre 2011 sont toujours contraires aux dispositions de l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, car l'article 14.1 des conditions

générales de vente et la brochure tarifaire, version du 9 septembre 2011, permettent d'imputer aux consommateurs 'un coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique' et les appels vers la hotline continuent d'être surtaxés ;

Considérant que la société [REDACTED] expose que l'association [REDACTED] tente de faire dire à la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 ce qu'elle ne dit pas ; que l'article L. 121-84-5 du code de la consommation ne prévoit pas que le traitement des réclamations doit être gratuit, seul le temps d'attente doit l'être lorsque l'abonné appelle à partir du réseau de son opérateur ; qu'il était possible de facturer le service d'assistance notamment pour traiter les réclamations ; qu'ayant la liberté de facturer ses prestations d'assistance téléphoniques et de fixer ses prix, elle a appliqué un tarif de 34 centimes d'euros la minute durant le temps de traitement effectif de la demande de l'abonné ; que le temps d'attente de ses abonnés n'était facturé que lorsqu'ils appelaient à partir du réseau d'un autre opérateur ; que , à compter de la modification apportée par la loi du 17 mai 2011, qui a ajouté la phrase "Aucun coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé pour ces services au titre de cette communication téléphonique", elle n'a plus facturé son service d'assistance au-delà du simple coût d'une communication téléphonique fixe, non-géographique ; que, à partir de la mi-mai et jusqu'à début septembre 2011, dans l'attente de l'évaluation du coût de fonctionnement du numéro d'appel selon les modalités prévues par le législateur et en fonction de ses différents types d'offres techniques, elle n'a plus facturé ses prestations d'assistance téléphonique ; que depuis le début de l'année 2012, elle a pris la décision commerciale de rendre gratuite l'assistance téléphonique pour tous ses abonnés ;

Considérant que la société [REDACTED] soutient que les versions successives de ses conditions générales de vente et de ses brochures tarifaires, qui sont identiques à celles prévues par les autres opérateurs, ont été conformes aux législations successivement en vigueur ; que son service d'assistance technique est totalement gratuit depuis plus de deux ans ; que les demandes d'invalidation de ses conditions générales de vente sont sans objet en l'absence d'agissements illicites à faire cesser ou à interdire ; que, malgré l'ajout, par la loi du 17 mars 2014, à l'article L. 421-6 du code de la consommation de l'alinéa "Les associations et les organismes mentionnés au premier alinéa peuvent également demander au juge de déclarer que cette clause est réputée non écrite dans tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés, et de lui ordonner d'en informer à ses frais les consommateurs concernés par tous moyens appropriés", les deux premiers alinéas de cet article sont restés identiques ; qu'en conséquence, le juge ne peut ordonner la suppression d'une clause que s'il existe un agissement illicite à faire cesser ou à interdire ;

Considérant que, en application du principe civiliste de non-rétroactivité de la loi nouvelle, le dernier alinéa de l'article L. 421-6 du code de la consommation, ajouté par la loi du 17 mars 2014, n'est pas applicable aux contrats de la société [REDACTED] antérieurs à l'entrée en vigueur de cette loi ;

Considérant que l'action ouverte à l'association [REDACTED] par les dispositions des articles L. 421-1, L. 421 -2 et L. 421-6 du code de la consommation tendant à la suppression des clauses abusives, à la cessation ou à l'interdiction d'agissements illicites est une action préventive et dissuasive ; que les premiers juges ont justement retenu que, l'action de l'association de consommateurs agréée [REDACTED] en suppression de clauses abusives, en application de l'article L 421-6 du code de la consommation, est sans objet en tant qu'elle porte sur un contrat qui n'est plus proposé aux consommateurs et n'était plus appliqué lors de l'introduction de l'instance devant le tribunal, de nouvelles clauses s'étant substituées aux clauses contestées ; que le dernier

alinéa de l'article L.421-6 du code de la consommation, ajouté par la [loi du 17 mars 2014](#), n'a vocation à s'appliquer qu'aux clauses qui, bien que contenues dans un contrat qui n'est plus proposé, continuent à recevoir application ;

Considérant que, par des motifs pertinents que la Cour adopte, les premiers juges ont exactement retenu que les clauses litigieuses successives stipulées dans les conditions générales de vente et les brochures tarifaires de la société FREE, durant les années 2010 à 2011, ne sont pas contraires aux dispositions de l'[article L. 121-84-5 du code de la consommation](#), issues de la [loi du 3 janvier 2008](#) puis de celle du 17 mai 2011, relatives tant à la gratuité du temps d'attente pour les appels passés à partir du réseau de l'opérateur, qu'à l'interdiction de recourir à un numéro d'appel surtaxé, le principe d'une facturation du service d'assistance n'étant pas prohibé par la loi ; que les dispositions de l'[article L. 211-11 du code de la consommation](#) prévoyant l'absence de frais pour l'acheteur ne concerne que les biens et non les services ;

Considérant que la société [REDACTED] rapporte la preuve, par le procès-verbal de constat d'huissier établi les 14 et 28 septembre 2011, qu'elle a cessé toute facturation de ses prestations d'assistance téléphonique de mi-mai à fin septembre 2011 ; que postérieurement à cette date l'intimée a facturé l'appel à son service d'assistance au prix d'un appel local, conformément à la loi, sauf pour ses clients ayant souscrits à son offre FREEBOX REVOLUTION pour lesquels le coût de l'assistance est déjà inclus dans le forfait ;

Considérant que la société [REDACTED] justifie par la production du procès-verbal de constat d'huissier du 9 octobre 2014 que, depuis le mois de janvier 2014, les appels des abonnés [REDACTED] vers le service d'assistance technique ou de réclamations sont gratuits, même pour les abonnés dont la date de souscription est antérieure au mois de mai 2011 ; qu'ainsi l'intimée ayant respecté les dispositions légales applicables et les clauses critiquées n'étant ni abusives, ni illicites l'appelante doit être déboutée de toutes ses demandes, peu important les conditions dans lesquelles la société FREE a porté à la connaissance de ses abonnés les modifications successives de ses conditions générales d'abonnement ;

PAR CES MOTIFS

Confirme le jugement ;

Et statuant de nouveau,

Dit que les stipulations contractuelles successives figurant dans les conditions générales de vente, la brochure tarifaire 2011 et 2014 de la société [REDACTED] ont respecté les dispositions de l'[article L. 121-84-5 du code de la consommation](#) ;

Débouté l'association [REDACTED] - [REDACTED]
[REDACTED] de ses autres demandes ;

Dit n'y avoir lieu à application des dispositions de l'[article 700 du code de procédure civile](#) ;

Condamne [REDACTED] - [REDACTED] ([REDACTED]
[REDACTED]) aux dépens d'appel.

LA GREFFIÈRE LA PRÉSIDENTE

V. PERRET F. COCCHIELLO